

Změna chování zákazníků v rámci získání technických (obchodních) informací od výrobců / dodavatelů



Změna chování zákazníků v rámci získání technických informací od výrobců / dodavatelů

- ▶ Původní formát a rámec, jak **zákazník získával informace** v minulosti – především **v papírové formě** (katalogy, letáky, manuály, ceníky, faktury, dodací listy,...) – veletrhy, pošta, návštěva zákazníka.

Tento způsob zajišťování informací má klesající trend.

- ▶ V současné éře se mění chování zákazníků, jak získávají informace. Změna chování je způsobena novými digitálními technologiemi - více a více se využívá **digitální cesta**.



- ▶ Digitální technologie změnily **spotřebitelské návyky**, a to i v oblasti, jak si zákazníci obstarávají informace.
- ▶ Tato transformace nutí firmy **změnit sv informace** a přizpůsobit se novým požadavkům.
- ▶ Zajímavost této změny – **změna není i** Tuto **změnu řídí zákazník**, protože očekává informace ve vztahu k tomu, co dělá - kdykoliv, kde a na jakém zařízení, které preferuje.



- ▶ Mobilní zařízení, aplikace, strojové učení, automatizace a další HW/SW technologie a aplikace **umožňují zákazníkům požadovat/získat to, co chtějí téměř přesně v okamžiku, kdy to potřebují.**
- ▶ To **jak výrobce/dodavatel naplní očekávání zákazníka** má přímou vazbu na akvizici či udržení tohoto zákazníka pro opakované obchody.



► V rámci distribučního řetězce TZB – zákazníci výrobce:

- projektanti
- developeři (investoři) + generální dodavatelé
- velkoobchody TZB
- montážní firmy
- uživatelé, provozovatelé
- servisní firmy, facility management



Každý z těchto zákazníků požaduje jiné informace!

► Projektanti

- podklady pro projektování – elektronické katalogy a ceníky, DWG a BIM REVIT knihovny,
- výpočtové programy a aplikace
- on-line podpora



► **Developeři/generální dodavatelé**

- jasná specifikace produktů a systémů uvedené v projektové dokumentaci
- v případě problémů – konzultace s výrobcem/dodavatelem

► **Velkoobchody TZB**

- školení pro obchodní tým VO + akce pro zákazníky – osobní forma
- master produktová data pro zalistování – el. podklady
- jednotná platforma pro výměnu elektronických obchodních dokumentů – EDI (Electronic Data Interchange)



Změna chování zákazníků v rámci získání technických informací od výrobců / dodavatelů



► Montážní firmy

- převládající preference papírové verze katalogů, manuálů
- elektronické manuály + instruktážní videa s příklady montáže
- on-line výukové programy
- e-shopy

Register | Login

PIPELIFE ACADEMY

ABOUT PIPELIFE ACADEMY LOGIN CONTACT

Welcome to Pipelife Academy, the e-learning platform for everyone, interested in plastic piping systems. We provide free online lessons on the usage of the various Pipelife products and solutions.

REGISTER

ABOUT PIPELIFE ACADEMY

NEWS

Sign up for Pipelife Academy
Pipelife Academy makes learning easy and

What is Pipelife Academy?
Pipelife Academy is the e-learning platform for

Latest lesson
In our latest lesson students of Pipelife

► Uživatelé/provozovatelé

- elektronické provozní návody
- mobilní aplikace pro snadné ovládání
- webové recenze a diskusní fóra
- sociální sítě a e-mail



► Servisní firmy, facility management

- servisní platformy/cloudy
- BIM Revit pro facility management



Závěr:

- ▶ Firmy jsou nuceny projít **digitální transformací**, aby zůstaly konkurenceschopné (nejen z důvodu změny formy poskytování informací zákazníkům), aby měly informace o svém zákazníkovi a mohly mu poskytovat požadované informace v požadované formě, čase, zařízení.
- ▶ Jednotlivé oblasti:
 - > Flexibilní IT oddělení, cloudová úložiště
 - > CRM - personalizace zákazníka – znát doporučení
 - > Vícekanálová komunikace se sjednocením



Děkuji za pozornost

Ing. Majid Saleh – produkt manažer
Pipelife Czech s.r.o.